

Artigo 1.º
Objeto

1. O Provedor do Estudante é nomeado pelo Presidente do Conselho de Direção do ISAVE, ouvido o Presidente do ISAVE e os representantes do pessoal docente, dos estudantes e do pessoal não docente.
2. O mandato do Provedor do Estudante tem a duração de três anos, podendo ser renovado por igual período de tempo.
3. O Provedor do Estudante é independente e atua de modo imparcial e discreto.

Artigo 2.º

Competências do Provedor de Estudante

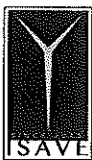
São competências do Provedor do Estudante:

- a) Apoiar a integração do estudante no ISAVE, tendo em vista, nomeadamente, a promoção do seu sucesso escolar, desenvolvendo para esse efeito as ações que considere adequadas;
- b) Servir de interlocutor entre os estudantes e o Instituto;
- c) Recolher as reclamações apresentadas quanto à não observância das normas gerais de convivência no Instituto, providas diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes do ISAVE, apreciá-las e tomar as disposições adequadas à procura de uma solução;
- d) Elaborar, para cada situação, um relatório e uma proposta de decisão, a apresentar ao Presidente do ISAVE;
- e) Acompanhar todas as atividades desenvolvidas pelos estudantes e pela Associação de Estudantes.

Artigo 3.º

Reclamações

1. As reclamações podem ser apresentadas por um só estudante de qualquer ciclo de estudos, por um grupo de estudantes, pela associação de estudantes ou por outras estruturas representativas de estudantes do ISAVE.



2. As reclamações podem ser apresentadas ao Provedor por carta, por correio eletrónico, pelo telefone ou presencialmente. Em caso algum serão consideradas reclamações anónimas.

Artigo 4.º

Arquivamento e suspensão

1. Não têm seguimento as reclamações que incidam sobre matéria excluída da competência do Provedor, que sejam ilegais, inviáveis ou que careçam de razoabilidade.
2. Se a reclamação parecer viável, mas respeitar a um ato ou uma omissão imputável a um professor ou a um colaborador não docente, o procedimento é suspenso até que o ato ou omissão sejam apreciados pelo órgão competente do ISAVE.

Artigo 5.º

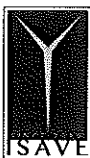
Procedimento

1. Para apreciação da reclamação, o Provedor do Estudante recolhe os elementos que considere úteis e pede à entidade reclamada que lhe preste informações em tempo razoável.
2. Juntamente com a informação, pode a entidade reclamada justificar o ato ou a omissão que constituem o objeto da reclamação.
3. Na sequência dos atos anteriores, pode o Provedor realizar outras diligências que a situação justifique, pedindo designadamente esclarecimentos complementares ao reclamante ou à entidade reclamada.

Artigo 6.º

Recomendações

1. Se considerar a reclamação atendível, no todo ou em parte, o Provedor dirige ao Presidente do ISAVE, uma ou mais recomendações.
2. A entidade reclamada deve responder às recomendações recebidas do Provedor em prazo razoável não superior a um mês, comunicando-lhe que lhes dará seguimento ou



explicando as razões para não acatar, no todo ou em parte, o comportamento recomendado.

3. No caso de recusa de recomendação que corresponda à aplicação de norma legal ou regulamentar imperativa, o Provedor comunica o facto à entidade competente para apreciar a violação da norma em causa.

Artigo 7.º

Comunicação aos reclamantes

O Provedor do Estudante informa os reclamantes, pela forma que considerar mais adequada ao caso, acerca os resultados das suas diligências ou dos fundamentos para não dar sequência à reclamação.

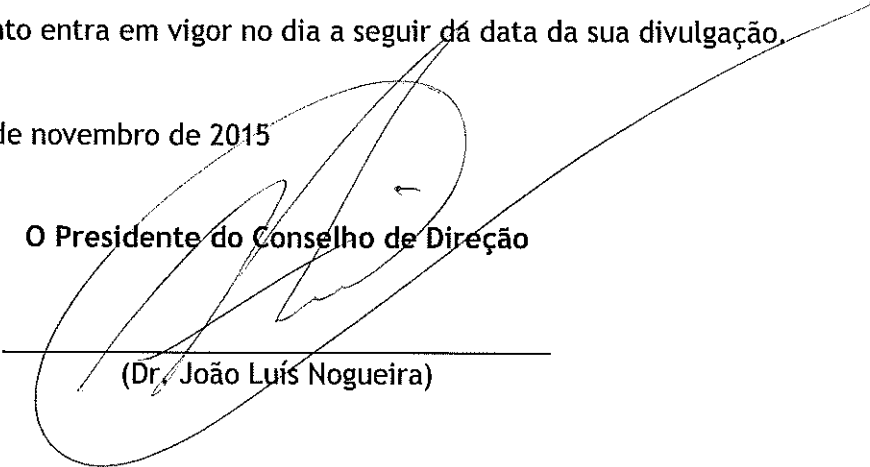
Artigo 8.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia a seguir da data da sua divulgação.

Póvoa de Lanhoso, 9 de novembro de 2015

O Presidente do Conselho de Direção



(Dr. João Luís Nogueira)